

Analysis of the Klampid New Generation Application for Adminduk Services for the Surabaya City Government

[Analisis Aplikasi Klampid New Generation untuk Pelayanan Adminduk Pemerintah Kota Surabaya]

Ghea Devi Rahmadani ¹⁾, Ainur Rochmania ^{*2)}

¹⁾Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi : umsida@umsida.ac.id

Abstract. *The purpose of this research is to analyze the Klampid New Generation application for administrative services in the city of Surabaya. The population of this study has a total of 2,509,113 residents of the city of Surabaya. This study used purposive sampling. The sample in this research is 100 respondents. The data analysis technique used is descriptive statistics and perceived values for interpretation guidelines. The results of this study state that the Usability Quality of the Klampid New Generation application for Surabaya Adminduk services is Good. Information Quality (Information Quality) of the Klampid New Generation application for Surabaya City Adminduk services is Good. The Interaction Quality of the Klampid New Generation application for Surabaya City Administration services is Good. And the Overall Impression of the Klampid New Generation application for Surabaya City Adminduk services is very good.*

Keywords – Application; Population Administration; Klampid New Generation; City of Surabaya

Abstrak Tujuan penelitian ini adalah menganalisis Aplikasi Klampid New Generation untuk pelayanan adminduk di Kota Surabaya. Populasi penelitian ini memiliki jumlah 2.509.113 warga Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan purposive sampling. Sampel paa penelitian ini adalah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu statistic deskriptif dan nilai presepsi untuk pedoman penginterpretasian. Hasil penelitian ini menyatakan Kualitas Penggunaan (Usability Quality) aplikasi Klampid New Generation untuk pelayanan Adminduk Kota Surabaya adalah Baik. Kualitas Informasi (Information Quality) aplikasi Klampid New Generation untuk pelayanan Adminduk Kota Surabaya adalah Baik. Kualitas Interaksi (Interaction Quality) aplikasi Klampid New Generation untuk pelayanan Adminduk Kota Surabaya adalah Baik. Dan Kesan Keseluruhan (Overall Impression) aplikasi Klampid New Generation untuk pelayanan Adminduk Kota Surabaya adalah sangat baik.

Kata Kunci – Aplikasi; Adminduk; Klampid New Generation; Kota Surabaya

I. PENDAHULUAN

Administrasi Kependudukan adalah hal paling mendasar bagi warga Indonesia, Administrasi kependudukan meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan. Pada UU RI Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Yang dimaksud Undang-Undang tersebut adalah kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan sektor lain.[1] dengan adanya kebijakan administrasi kependudukan maka proses dalam mengelola pelayanan administrasi public bisa dilakukan secara efektif dan sesuai dengan prinsip administrasi public yaitu cepat, tepat, dan akurat.

Perkembangan teknologi turut andil bagian dalam perkembangan digital. Hal ini dibuktikan dengan adanya berbagai inovasi-inovasi yang dihasilkan dari perkembangan sistem digital. Pelayanan public berbasis digital sudah dimulai pemerintah sejak menerapkan pemerintahan berbasis digital di Indonesia.[2] Pelayanan public merupakan hal wajib dipenuhi oleh setiap warga karena itu negara wajib menyelenggarakan sejumlah pelayanan. Pelayanan public menjadi Lembaga dan profesi yang semakin penting dalam konteks negara modern.

Hal ini kemudian mengharuskan pemerintah untuk menata ulang pelayanan publik menggunakan teknologi informasi untuk mengintegrasikan *database* dan proses pelayanan menjadi kunci utama bagi semua instansi untuk mencapai tujuan organisasi dan menjamin kelangsungan hidup organisasinya. (Wibowo, 2020).

Pada tahun 2018 jumlah penduduk kota Surabaya sebanyak 2.885.555 jiwa, dan pada tahun 2020 populasi menjadi 2.904.751 jiwa, karena banyaknya jiwa yang menempati kota Surabaya sehingga pemerintah diharuskan memberikan pelayanan yang mudah kepada masyarakat supaya tidak berbelit-belit harus mengurus ke banyak pihak penghubung.[3] Sebagai lembaga pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya memiliki

kewajiban untuk memberikan pelayanan yang prima (Purba,2016). Penataan administrasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya selalu menyeluruh, terutama untuk pelayanan seperti pembaruan KK, pembaruan KTP, administrasi lainnya.

Dengan kondisi pelayanan publik pada administrasi kependudukan saat itu pemerintah kota Surabaya di tuntut untuk melakukan perubahan dalam sector pelayanan publik. Dengan itu pemerintah kota Surabaya menciptakan inovasi yang berkonsep *E-government* mengembangkan pelayanan publik berbasis web yang membawa banyak peluang kepada masyarakat untuk mencapai kepuasan masyarakat.[4]

Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah menciptakan Aplikasi KLAMPID. KLAMPID adalah singkatan dari Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang. Aplikasi ini sudah mulai di implemenasikan pada tahun 2015 guna mempermudah masyarakat untuk melakukan mengurus segala kelengkapan Administrasi Kependudukan. Karena perkembangan teknologi aplikasi ini banyak dilakukan pembaruan untuk menciptakan aplikasi yang memiliki fitur yang sempurna. Dengan adanya pembaruan ini nama KLAMPID berubah menjadi *Klampid New Generation*.[5]



Gambar 1. Tampilan Aplikasi Klampid New Generation

Aplikasi *Klampid New Generation* ini memanfaatkan jaringan internet untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan warga Kota Surabaya. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan untuk dilaksanakan oleh warga karena dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga. Aplikasi *Klampid New Generation* merupakan Upaya uji coba Pemerintahan Kota Surabaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat kota melalui kenaikan kepedulian warga terhadap pentingnya administrasi kependudukan.[6] Penelitian ini memfokuskan pada kualitas aplikasi menggunakan metode WebQual yang disajikan oleh Barnes dan Vidgen (2003). WebQual didasarkan pada tiga dimensi yang membentuk kualitas desain konten web, yaitu: kualitas informasi (*information quality*), kualitas penggunaan (*usability quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*), kesan keseluruhan (*overall impression*). Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti memilih topik penelitian Analisis Aplikasi Klampid New Generation untuk Pelayanan Adminkud Kota Surabaya.[7]

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas dari Aplikasi Klampid New Generation yang adalah sebuah inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

SERVQUAL model yang dikenal sebelumnya untuk mengukur kualitas layanan. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh Parasurama. Kemudian, pada tahun 2002, Parasuraman bersama Zeithaml dan Maholtra mengembangkan model ini khusus untuk layanan berbasis internet atau elektronik yang menjadi ruang informasi masyarakat yang menggunakannya..[8]

Model pengukuran kualitas website oleh Barnes and Vidgen (2003), meenggunakan instrument dibawah ini :

Tabel 1. Model Pengukuran Kualitas Website

Category	WebQual 4.0 Questions	Deskripsi
----------	-----------------------	-----------

Usability (Kualitas Penggunaan)	<i>I find the application easy to learn to operate</i> <i>I find the application easy to navigate</i> <i>I find the application easy to use</i> <i>The application has an attractive appearance</i> <i>The design is appropriate to the type of application</i>	Pengguna menilai mudah untuk pengoperasian aplikasi. Pengguna menilai mudah untuk bernavigasi dalam aplikasi. Pengguna menilai aplikasi mudah untuk digunakan Aplikasi memiliki tampilan yang menarik. Desain sesuai dengan jenis aplikasi.
Information Quality (Kualitas Informasi)	<i>Provides believable information</i> <i>Provides timely information</i> <i>Provides easy to understand information</i> <i>Present the information in an appropriate format</i>	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya. Menyediakan informasi yang tepat waktu. Menyediakan informasi yang mudah dimengerti. Memberikan informasi dengan format yang tepat
Interaction quality (Kualitas Interaksi)	<i>Has a good reputation.</i> <i>It feels safe to complete transactions.</i> <i>My personal information feel secure.</i> <i>Creates a sense of personalization.</i> <i>I fell confident that good/services will be delivered as promised</i>	Aplikasi memiliki reputasi baik. Pengguna menilai aman untuk melakukan transaksi. Pengguna menilai aman terhadap informasi pribadinya. Aplikasi memberi ruang untuk personalisasi. Pengguna menilai yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan.
Overall Impression (Kesan Keseluruhan)	<i>My overall views of this Application</i>	Pandangan keseluruhan pengguna terhadap aplikasi

II. METODE

Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. metode ini merupakan metode yang memberikan gambaran atau deskripsi mengenai variable dari sebuah fenomena yang sedang diteliti. Variabel yang diteliti bisa satu, dua, tiga atau lebih (Sanjaya, 2011). Objek dalam penelitian ini adalah Aplikasi *Klampid New Generation* yang merupakan aplikasi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk memudahkan masyarakat mengurus administrasi kependudukan.

Populasi pada penelitian ini adalah warga kota Surabaya yang sudah pernah menggunakan aplikasi *Klampid New Generation* dan memiliki umur 17 tahun keatas yang memiliki jumlah 2.509.113 penduduk. Dan sampel pada penelitian ini adalah 100 warga yang sesuai dengan karakteristik peneliti.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{2.509.114}{1+(2.509.114 \times 10\%)}$$

$$n = \frac{2.509.114}{1+(2.509.114 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{2.509.114}{1+25.091}$$

$$n = 99,9$$

$$n = 100$$

Penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan keputusan peneliti untuk mencari responden yang mau memberikan informasi berdasarkan pengalamannya, atau dengan kata lain responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan *Klampid New Generation*. [9]

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua metode yaitu kuesioner dan wawancara. Dalam penelitian ini, teknik analisis statistik deskriptif digunakan untuk memperjelas tujuan penelitian. Menyajikan data berupa table distribusi frekuensi variable yaitu kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Skala Linkert yang digunakan peneliti untuk menentukan perhitungan pada kuesioner yang disebar.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini akan dijabarkan berupa table yang terdiri dari dimensi kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas keseluruhan. Yang pertama adalah table usability atau kemudahan penggunaan

Tabel 2. Hasil Penelitian

Category	Deskripsi Indikator	%
<i>Usability</i> (Kualitas Penggunaan)	Pengguna menilai mudah untuk pengoperasian aplikasi.	79,4%
	Pengguna menilai mudah untuk bernavigasi dalam aplikasi.	81,2%
	Pengguna menilai aplikasi mudah untuk digunakan	79,2%
	Aplikasi memiliki tampilan yang menarik.	78%
	Desain sesuai dengan jenis aplikasi.	72,9%
<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya.	74,4%
	Menyediakan informasi yang tepat waktu.	78,6%
	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti.	80,8%
	Memberikan informasi dengan format yang tepat	78,4%
<i>Interaction quality</i> (Kualitas Interaksi)	Aplikasi memiliki reputasi baik.	77%
	Pengguna menilai aman untuk melakukan transaksi.	78%
	Pengguna menilai aman terhadap informasi pribadinya.	80,2%
	Aplikasi memberi ruang untuk personalisasi.	78,4%
	Pengguna menilai yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan.	78,8%
<i>Overall Impression</i> (Kesan Keseluruhan)	Pandangan keseluruhan pengguna terhadap aplikasi	83,4%

Pada dimensi *usability* (kualitas penggunaan) yang mendapatkan nilai tertinggi adalah pengguna mudah untuk bernavigasi dalam aplikasi yaitu 81,2% memiliki arti pengguna mudah menemukan apa yang mereka inginkan didalamnya. Dalam aplikasi *Klampid New Generation* banyak menu yang digunakan untuk mengurus administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, pembaruan KK, dan administrasi lainnya. Semua menu dalam aplikasi tertata sesuai dengan kategorinya masing masing. [10] Contoh, ada warga yang ini mengajukan permohonan yaitu membuat akta kelahiran untuk anaknya yang baru lahir. Untuk melakukan permohonan itu warga bisa langsung menuju kategori pencatatan sipil untuk melakukan pengajuan. Dan pengarahan saat melakukan pengajuan juga mudah untuk diikuti karena sebelum melakukan pengajuan akan ada informasi tata cara untuk melakukan pengajuan tersebut.

Dimensi *information quality* (kualitas informasi) yang mendapatkan nilai tertinggi adalah aplikasi menyediakan informasi yang dimengerti 80,8%, yang dimaksud informasi mudah di mengerti ini adalah saat aplikasi menerbitkan sebuah informasi, pengguna mudah untuk memahami informasi tersebut.[11] Seperti contohnya saat aplikasi sedan gada maintance dalam penggunaan maka akan ada informasi sebelum kita lanjut untuk memakainya. Dalam informasi saat adanya maintance ini berisi tentang apa saja kendala yang sedang terjadi, dan kapan akan bisa digunakan kembali aplikasinya, informasi juga menggunakan bahasa yang mudah dipahami sehingga tidak menyulitkan pengguna. Contoh informasi yang lainnya adalah saat adanya penolakan berkas yang diupload oleh pemohon. Informasi itu berisi hal apa yang menjelaskan kenapa pengajuan pemohon ditolak dan harus mengupload sesuai dengan template yang sudah ditentukan.

Dimensi ketiga yaitu *interaction quality* (kualitas interaksi) disini pengguna menilai aman atas data pribadinya mendapatkan nilai tertinggi yaitu 80,2. Aplikasi *Klampid New Generation* adalah aplikasi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya guna memudahkan masyarakatnya melengkapi administrasi kependudukan mereka.[12] Karena aplikasi ini menyangkut data-data yang privasi seperti NIK, alamat rumah, No KK, dan lainnya yang dikatakan sangat rawan akan data bocor. Tapi aplikasi ini bisa menjamin akan keamanan data masyarakatnya, karena aplikasi ini hanya bisa di akses oleh warga Kota Surabaya saja dan yang bisa melihat data-data adalah sang pemohon dan penerima permohonan atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya itu sendiri. Sehingga keamanan data dalam aplikasi ini sangat terjamin.

Dan untuk dimensi terakhir yaitu *overall quality* (kualitas keseluruhan) pada dimensi ini mendapatkan nilai sebesar 83,4% nilai pada dimensi ini lebih tinggi dari dimensi lainnya. Disini bisa dijabarkan kalau aplikasi *Klampid New Generation* yang disediakan oleh Dinas Kependudukan Kota Surabaya ini memiliki nilai yang baik dimata pengguna aplikasi. Pengguna bisa menggunakan aplikasi dengan mudah karena memang aplikasi ini di rancang mudah untuk dioperasikan. Aplikasi juga menyediakan informasi yang bisa dipahami oleh pengguna dengan mudah. Dan karena aplikasi ini merupakan aplikasi pemerintahan sehingga aplikasi ini keamanan data pengguna dijamin keamanannya. Karena nilai yang baik dari pengguna, maka aplikasi ini bisa digunakan dengan baik oleh warga Kota Surabaya untuk melakukan pengajuan Administrasi Kependudukan dengan aman dan mudah.[13]

Tabel 2. Hasil Penelitian

No	Dimensi	Nilai	Kategori
1.	<i>Usability</i>	78,1%	Baik
2.	<i>Information Quality</i>	78%	Baik
3.	<i>Interaction Quality</i>	78,48%	Baik
4.	<i>Overall Impression</i>	83,4%	Sangat baik

Dari tabel diatas bisa ditarik kesimpulan, dari empat dimensi yang diteliti, tiga termasuk dalam kategori “baik” dan satu dalam kategori “sangat baik”. Jadi bisa dikatakan keseluruhan yang ada pada aplikasi *Klampid New Generation* yang merupakan aplikasi yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan Kota Surabaya sangat layak untuk digunakan untuk mengurus Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya.[14]

Pada dimensi Kualitas Penggunaan aplikasi *Klampid New Generation* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 78,14%. Mendapatkan kategori baik. Pada dimensi ini ada lima indikator yang memiliki nilai berbeda dari setiap penggunanya. Pada indikator pertama yaitu aplikasi mudah digunakan mendapatkan nilai sebesar 79,4%, dan untuk indikator mudah dalam bernavigasi mendapatkan nilai 81,2%, pada indikator aplikasi mudah digunakan mendapatkan 79,2%, pada indikator tampilan aplikasi ini mendapatkan 78%, dan indikator terakhir yaitu desain aplikasi mendapatkan 72,9%.

Pada dimensi Kualitas Informasi mendapatkan nilai rata-rata sebesar 78% dan termasuk kategori baik. Pada dimensi ini ada empat indikator, indikator pertama yaitu aplikasi menyediakan informasi yang dapat dipercaya mendapatkan nilai 74,4%. Lalu pada indikator ke dua yaitu aplikasi menyediakan informasi dengan tepat waktu mendapat nilai 78,6%. Pada indikator ketiga aplikasi memberikan informasi yang mudah dimengerti mendapat nilai

80,8%. Dan pada indikator terakhir adalah informasi yang disampaikan aplikasi sudah sesuai dengan formatnya mendapatkan nilai 78,4%.

Pada dimensi kualitas interaksi mendapatkan nilai rata-rata sebesar 78,48% dan mendapatkan kategori baik. Pada dimensi ini ada lima indikator, yang pertama aplikasi memiliki reputasi baik yang mendapat nilai 77%. Pada indikator melakukan transaksi secara aman mendapatkan nilai 78%. Pada indikator keamanan dalam data pribadi aplikasi ini mendapatkan 80,2%. Selanjutnya, pada indikator ruang personalisasi aplikasi mendapatkan 78,4. Dan yang terakhir indikator barang sesuai dengan perjanjian mendapatkan nilai 78,8%.

Dan untuk yang terakhir yaitu dimensi kualitas keseluruhan mendapatkan nilai rata-rata 83,4% dan termasuk dalam kategori sangat baik. Aplikasi ini mendapatkan nilai yang cukup tinggi karena pengguna menilai aplikasi *Klampid New Generation* memiliki kegunaan yang sangat baik dan membantu para pengguna untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke pihak penghubung.[15]

IV. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas penggunaan dalam Aplikasi *Klampid New Generation* untuk pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya adalah baik. Kualitas Informasi dalam Aplikasi *Klampid New Generation* untuk Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya adalah baik. Kualitas interaksi dalam Aplikasi *Klampid New Generation* untuk Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya adalah baik. Kesan keseluruhan pada Aplikasi *Klampid New Generation* untuk Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya adalah sangat baik.

kesimpulan diatas, dapat diartikan bahwa aplikasi *Klampid New Generation* yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan Kota Surabaya untuk warganya adalah sangat layak untuk digunakan untuk mengurus Administrasi Kependudukan. Dengan adanya aplikasi *Klampid New Generation* ini diharapkan agar warga kota Surabaya bisa lebih sadar dan peduli akan pentingnya Administrasi Kependudukan untuk kehidupan sehari-hari.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul Serta Do'a dan dukungan dari banyak pihak yang memiliki peran penting bagi peneliti dalam menyusun tugas akhir ini dengan sangat baik hingga selesai. Penelitian ini diperuntukkan sebagai syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Dengan demikian, peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Hidayatulloh, M.Si selaku Kepala Rektorat Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
2. Ibu Poppy Febriana, S.Sos., M.Med.Kom selaku Dekan dari Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
3. Ibu Nur Maghfirah Aesthtika, M.Med.Kom selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
4. Ibu Ainur Rochmania, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang turut membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang banyak memberikan ilmu kepada penulis selama perkuliahan.
6. Keluarga, serta saudara yang telah memberikan dukungan dan do'a sehingga penulis mampu menuntaskan tugas akhir sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.
7. Teman-teman yang telah memberikan support serta waktu kepada penulis.
8. 20 orang pria yang sudah memberikan energi positif dan motivasi untuk penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan tepat waktu.
9. Kepada semua pihak yang Namanya tidak dapat disebutkan semua. Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini masih ada banyak kekurangan. Sehingga, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan tugas akhir suaya tugas akhir yang sudah disusun bisa ber manfaat bagi banyak pihak.

REFERENSI

- [1] Paryanta, Sutariyani, and D. Susilowati, "Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Web Desa

- Sawahan,” *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 3, no. 2, pp. 77–81, 2018, [Online]. Available: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse/article/view/2980>.
- [2] A. Syukron, “Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Desa Berbasis Website Pada Desa Winong,” *Bianglala Inform.*, vol. 7, no. 1, pp. 16–21, 2019, doi: 10.31294/bi.v7i1.5790.
- [3] S. Wardiningsih, “Perkembangan Teknologi Dan Sistem Informasi Untuk Peningkatan E-Government Dalam Pelayanan Publik,” *J. Akunt. dan Sist. Teknol. Inf.*, vol. 7, no. 1, pp. 69–78, 2009.
- [4] H. V. Tarantika and S. Megawati, “Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya,” *Publika*, vol. 10, no. Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang, pp. 1123–1136, 2022, [Online]. Available: [file:///C:/Users/GRAHA/Downloads/document \(2\).pdf](file:///C:/Users/GRAHA/Downloads/document%20(2).pdf).
- [5] S. W. Pamungkas and D. Rahmadanik, “Implementasi Aplikasi Klampid New Generation (Kng) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Pradah Kalikendal Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya,” vol. 3, no. 3, pp. 42–47, 2023.
- [6] rahayu deny danar dan alvi furwanti Alwie, A. B. Prasetyo, R. Andespa, P. N. Lhokseumawe, and K. Pengantar, “Tugas Akhir Tugas Akhir,” *J. Ekon. Vol. 18, Nomor 1 Maret201*, vol. 2, no. 1, pp. 41–49, 2020.
- [7] A. A. Ihsan, U. Hidayati, and M. Mardinawati, “Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis,” *Keunis*, vol. 10, no. 2, p. 29, 2022, doi: 10.32497/keunis.v10i2.3519.
- [8] M. F. Lazim and A. Rochmaniah, “SIGAP Application Quality Through Webqual Analysis,” *Indones. J. Innov. Stud.*, vol. 21, pp. 1–11, 2022, doi: 10.21070/ijins.v21i.832.
- [9] T. V. Susanto, Y. Yudianta, and L. Setiyani, “Analisis Kualitas Aplikasi Jurnal.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: PT. Wahana Sakti),” *J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 16, no. 4, pp. 1–10, 2022, doi: 10.35969/interkom.v16i4.170.
- [10] G. Wijonarko and A. Wirapraja, “Analisis Kualitas Aplikasi OrangeHRM Menggunakan WebQual 4.0 Dalam Mempengaruhi Kepuasan Karyawan dan Produktivitas Kerja,” *Teknika*, vol. 10, no. 2, pp. 146–151, 2021, doi: 10.34148/teknika.v10i2.381.
- [11] S. Rohaya, “Internet : Pengertian, Sejarah, Fasilitas dan koneksi,” *Geopolit. Int. Boundaries*, vol. 2, no. 1, pp. 1–16, 2019, [Online]. Available: <http://digilib.uin-suka.ac.id/362/1/>.
- [12] D. W. L. Pamungkas and S. Rochimah, “Pengujian Aplikasi Web - Tinjauan Pustaka Sistematis,” *J. IPTEK*, vol. 23, no. 1, pp. 17–24, 2019, doi: 10.31284/j.iptek.2019.v23i1.459.
- [13] Y. P. Angguna and A. Y. A. Gani, “Upaya pengembangan Mutu.pdf,” *Adm. Publik*, vol. 3, no. 1, pp. 80–88, 2015.
- [14] I. P. Kusumawijaya and C. M. Karyati, “Pengukuran Kualitas Website Fashion E-Commerce Menggunakan Metode WebQual 4.0,” *J. Ilm. Inform. dan Komput.*, vol. 21, no. 2, pp. 113–128, 2017.
- [15] A. Nurlatifah, I. S. Widowati, and R. R. Riskiana, “Implementasi Webqual 4.0 Untuk Pembangunan Aplikasi Pengukuran Kualitas Website (WebQTools),” *e-Proceeding Eng.*, vol. 6, no. 2, pp. 9015–9029, 2019.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.